

No. Dok : F-PBM-18

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Sudarman
NIM : 061130601241
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa
terhadap Kepuasan Pelanggan Bodo
Cuxan Mobil Sukses Motor
Sriwijaya Palembang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian
Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2014

Palembang, 27 Juni 2014

Pembimbing I,

(Gek Ayu Oka Widiarta, S.E., M.M)
NIP 196003271990082001

Pembimbing II,

(Tim Adriyani, S.E., PLS)
NIP 1197310192001122602

No. Dok. : F-PBM-22

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Ruang : 4
Dosen Penguji : *[Signature]*
Nama Mahasiswa : *[Signature]*
NIM : 0611 3060 1241
Jurusan/Program Studi : AB
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cuci Mobil Sukses Motor Sriwijaya Blumbang

No	Uraian Revisi	Paraf
	Sedihaneke : ① kesimpulan & saran yg ② Abstrak	1.

Palembang, 16/7/2014
Dosen Penguji,

[Signature]
(*[Signature]*)

No. Dok. : F-PBM-23

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
	PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR	

Mahasiswa berikut,

Nama

Sudarmas

NIM

0611 3060 1241

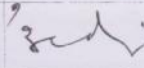
Jurusan/Program Studi

Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir

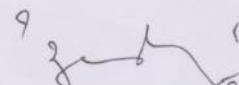
 Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan
 Pelanggan Pada Cuscan Mobil Sukses Motor
 Sriwijaya Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari tanggal
 bulan tahun Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah
 disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
	Sudah di perbaiki dan petunjuk dan lain Revisi	A. Jaleluddin	23/7/14	

Palembang, 23/7/2014

Ketua Penguji **)


 A. Jaleluddin
 NIP

Catatan:

*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian laporan akhir.

**) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA.

Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

No. Dok. : F-PBM-17
: 00

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@psri.ac.id




LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR



Lembar :

Nama : Sudharman
NIM : 0611 3060 1241
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Adm. Bisnis
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dab Cuciin Mobil Sukses Motor Sriwijaya
Di Palembang
Pembimbing II * : Gab Ayu Oka Wardati, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	21/3 '2014	perbaiki proposal	
2.	4/4 '2014	perbaiki proposal	
3.	24/4 '2014	ACC proposal (Catatan perbaikan)	
4.	30/4 '2014	ACC Bab I Lanjut Bab II	
5.	7/5 '2014	perbaiki Bab II	
6.	20/5 '2014	ACC Bab II Lanjut Bab III	
7.	23/5 '2014	perbaiki Bab III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	5/6.2014	Bab III (Catatan perbaikan?) ACC. Lanjut Bab IV	
9.	23/6.2014	perbaikan bab IV	
10.	25/6.2014	ACC Bab IV 2. ACC Bab V	
11.			
12.			

Palembang, 1 Juli 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(Hendra Setiawan, S.E.M.P.)
NIP 197208182003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

No. Dok. : F-PBM-17
: 00

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : Sudarman
NIM : 061130601241
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cuci Mobil Sukses Motor Sriwijaya Palembang
Pembimbing I (II) : Tiki Andriyani, SE, M.Si



No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	23 Maret 2014	Perbaikan proposal	
2.	10 April 2014	Perbaikan proposal	
3.	23 April 2014	Perbaikan proposal Siapkan bab 1 s.d. 3	
4.	13 Mei 2014	Perbaikan bab 1 s.d. 3 - lampirkan kuesioner	
5.	30 Mei 2014	Perbaikan bab 1 s.d. 3 - perbaikan kuesioner, kemudian sebarlang, masukkan bab IV	
6.	23 Juni 2014	Perbaikan bab III, IV	
7.	27 Juni 2014	Perbaikan bab III, IV, V	

No. Dck. : F-PBM-17
: 00

Tgl. Beraku : 13 Desember 2010

No. Rev.

Lembar : 2

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	30 Juni 2014	Perbaikan bab IV dan V	
9.	2 Juli 2014	Aee LA	
10.			
11.			
12.			

Palembang, ... 1 Juli 2014 ...

Ketua Jurusan/KPS,



(Hendri Setiawan, S.E.M.M)
NIP. 197208182003121002

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Sriwijaya Negara, PALEMBANG 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: <http://polisriwijaya.ac.id> E-mail: info@polisriwijaya.ac.id



SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Sudarman
NIM : 0611 3060 1241
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP : 196003271990032001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Senin 24 Februari 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi Kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang – kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Jum'at pukul 15.00 WIB
Bertempat pada ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bimbingan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Sudarman
NIM 0611 3060 1241

Palembang, 24 Februari 2014
Pihak Kedua,

Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001

Mengetahui
Ketua Jurusan,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: <http://polisriwijaya.ac.id> E-mail: info@polisriwijaya.ac.id



SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Sudarman
NIM : 0611 3060 1241
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi

Pihak Kedua

Nama : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP : 197310192001122002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini Senin 3 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi Kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang – kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB
Bertempat pada ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bimbingan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Sudarman
NIM 0611 3060 1230

Palembang, 24 Februari 2014
Pihak Kedua,

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Mengetahui
Ketua Jurusan,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: <http://www.polsri.ac.id>, e-mail: info@polsri.ac.id

Nomor : 2759/PL6.3.1/SP/2014

21 Maret 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

Yth. Manager
Sukses Motor Sriwijaya
Jalan D.I. Panjaitan No.1987
Palembang

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Sudarman	0611 3060 1241	6 ANC	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
& Pembantu Direktur I.



H. Firdaus, S.T., M.T.

NIP 196505151989031002

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

45N Dired 27/3/14



Sukses Motor Sriwijaya

Jalan D.I. Panjaitan No. 1987

Telp. 0711 511276.

Perihal : Pemberian Izin

1 April 2014

Yth. Pembantu Direktur 1
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara tanggal 21 Maret 2013 perihal izin pengambilan data, kami sampaikan bahwa Sukses Motor Sriwijaya memberikan izin pengambilan data tersebut, atas nama Mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Sudarman

NIM : 061130601241

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pimpinan,

The logo consists of the text "CUCIAN MOBIL" in blue, "SMS" in large yellow letters with a blue outline, and "SUKSES MOTOR SRIWIJAYA" in blue below it. A handwritten signature is written over the logo.

Anton Supratman



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918



Website: <http://polisriwijaya.ac.id> E-mail: info@polisriwijaya.ac.id

KARTU KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Sudarman
NIM : 0611 3060 1241
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Dosen Pembimbing 1 : Gst. Ayu Oka Windari, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing 2 : Titi Andriyani, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Keterangan Kunjungan	Cap dan Tanda Tangan
1.	3 Maret 2014	Meminta Izin Penelitian	
2.	21 Maret 2014	Mengantarkan surat izin pengambilan data	
3.	9 April 2014	Pengambilan Data	
4.	5 Mei 2014	Penyebaran Kuesioner	
5.	8 Mei 2014	Pengambilan Kuesioner	

Pembimbing I,

Gst. Ayu Oka Windari, S.E., MM.
NIP 196003271990032001

Pembimbing II,

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208182003121002

WAWANCARA

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Jika dilihat dari tempat cucian mobil dan kenyamanan ruang tunggu, apakah masih ada kekurangan dari Sukses Motor Sriwijaya itu sendiri ?

Responden :

Kalau dilihat dari tempatnya sudah bagus, rapi, bersih dan alat yang digunakan pun sudah modern. Kalau tempat duduknya nyaman, tapi ada sebaiknya Sukses Motor Sriwijaya menyiapkan majalah atau koran biar konsumen tidak merasa jenuh.

b. Keandalan (*reliability*)

Menurut Anda apakah masih ada kekurangan dari kinerja para karyawan setelah mencuci mobil Anda ?

Responden :

Alhamdulillah setelah dicuci mobil saya kembali bersih dan kelihatan seperti mobil baru lagi, mungkin berkat keahlian dari karyawannya.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Bagaimana respon dari pihak Sukses Motor Sriwijaya itu sendiri ketika Anda datang ke Sukses Motor Sriwijaya ?

Responden :

Kalau responnya sudah sangat bagus, karena setiap mobil masuk para karyawan sigap melayaninya dengan baik, seperti mencatat nomor plat kendaraan dan jenis mobil.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Anda bagaiman jaminan yang diberikan Sukses Motor Sriwijaya, apakah sudah baik?

Responden :

Jaminan yang diberikan Sukses Motor Sriwijaya sudah baik, mulai dari keamanan, nyaman, dan kebersihan pada mobil setelah dicuci baik dalam maupun diluar mobil, karena pada saat sebelum meninggalkan tempat cucian kami diberi kesempatan untuk melihat hasil cucian.

e. Empati (*emphaty*)

Bagaimana tanggapan saudara mengenai empati yang diberikan Sukses Motor Sriwijaya kepada pelanggan, apakah ada kesulitan?

Responden :

Tidak ada masalah dalam berkomunikasi dengan cucian mobil Sukses Motor Sriwijaya ini. Tidak sulit dan orangnya juga ramah-ramah.

Tanggal berdirinya Sukses Motor Sriwijaya?

19 Januari 2010

Siapa Pendiri Sukses Motor Sriwijaya?

Anton Supratman

Alamat Sukses Motor Sriwijaya?

Jl. D.I. Panjaitan No. 1987 Kel. 16 Ulu Palembang

Visi dan Misi Sukses Motor Sriwijaya?

Visi

- ✓ Menjadikan kendaraan yang anda pakai menjadi bersih mengkilap dan enak untuk dipandang mata.

Misi

- ✓ Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan semua kalangan sesuai kemitraan masing-masing relasional.
- ✓ Mengembangkan tenaga ahli yang professional di bidangnya.
- ✓ Memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pelayanan yang telah kami berikan.

Harga Sekali Service ?

- ✓ Cuci Mobil = Rp 25.000
- ✓ Ganti Oli = Rp 100.000
- ✓ Pengisian anging nitrogen = Rp 10.000

KUESIONER

Dalam rangka menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, dan adanya kewajiban kami untuk menyusun Laporan Akhir, kami mengharapkan kesediaan para konsumen/pelanggan cucian mobil Sukses Motor Sriwijaya untuk membantu menjawab pertanyaan yang telah tersedia secara objektif. Judul Laporan Akhir kami adalah **"PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CUCIAN MOBIL SUKSES MOTOR SRIWIJAYA DI PALEMBANG"**. Atas kesediaannya, kami ucapkan terima kasih.

I. Berilah tanda ☒ pada kolom yang telah tersedia

- | | | | |
|-------------------|---|--|--|
| a. Nama Responden | : | | |
| b. Jenis Kelamin | : | <input type="checkbox"/> Laki-laki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
| c. Usia | : | <input type="checkbox"/> ≤ 20 tahun | <input type="checkbox"/> 31 – 40 tahun |
| | | <input type="checkbox"/> 21 – 30 tahun | <input type="checkbox"/> ≥ 40 tahun |
| d. Pendidikan | : | <input type="checkbox"/> S1 | <input type="checkbox"/> SMA |
| | | <input type="checkbox"/> DIII | <input type="checkbox"/> Lain-lain |
| e. Pekerjaan | : | <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> Swasta |
| | | <input type="checkbox"/> BUMN | <input type="checkbox"/> Lain-lain |

II. Daftar Pertanyaan

- Mohon Anda memberikan tanda (☒) pada tempat yang sudah disediakan sesuai dengan penilaian Anda.
- Kotak yang tersedia menunjukkan tingkat bobot penilaian:
 - Sangat Puas (SP)**
 - Puas (P)**
 - Cukup Puas (CP)**
 - Tidak Puas (KP)**
 - Sangat Tidak Puas (STP)**

NO	INDIKATOR	KINERJA				
		SP	P	CP	TP	STP
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)						
1	Tempat cucian mobil yang bersih dan rapi					
2	Kenyamanan ruang tunggu pelanggan					
3	Peralatan cucian menggunakan teknologi modern					
Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Ketepatan waktu dalam pencucian mobil pelanggan					
2	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan					
3	Hasil pekerjaan yang memuaskan kepada pelanggan.					
4	Keahlian karyawan/mekanik dalam pencucian setiap kendaraan					
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Kesiapan karyawan dalam menyambut pelanggan pada saat kendaraan masuk					
2	Cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul					
3	Kecepatan penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Jaminan kebersihan mobil pelanggan					
2	Bertanggung jawab terhadap keamanan,kenyamanan dan kebersihan pada mobil yang sudah dicuci					
3	Pengetahuan dan kemampuan karyawan terhadap peralatan cucian yang modern					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
1	Memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan					
2	Karyawan dapat memberikan pemahaman secara personal kepada pelanggan					
3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi terhadap keluhan kendaraan					